

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIXEN EL CONTRACTE DELS SERVEIS DE GESTIÓ INTEGRAL DEL CENTRE D'ATENCIÓ I INFORMACIÓ (CAI) DEL CONSORCI DEL TRANSPORT PÚBLIC DE L'ÀREA DE GIRONA (Consorti ATMG).

1. Objecte del plec

El present Plec de Prescripcions Tècniques té per objecte establir les condicions tècniques que regiran la prestació del servei de gestió integral del Centre d'Atenció i Informació (CAI) del Consorci del Transport Públic de l'Àrea de Girona (Consorti ATMG), així com definir l'abast de les prestacions, els requisits funcionals, els mitjans personals i materials, els nivells de qualitat exigibles i la resta de condicions tècniques necessàries per a la correcta execució del contracte.

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

Als efectes d'aquest Plec, s'entendrà per empresa contractista l'empresa a la qual s'adjudiqui i formalitzi el contracte objecte d'aquesta licitació.

2. Context i antecedents del contracte

El Consorci del Transport Públic de l'Àrea de Girona (Consorti ATMG) és l'autoritat territorial de mobilitat de les comarques gironines i té atribuïdes, entre d'altres, les funcions de planificació, coordinació i gestió del Sistema Tarifari Integrat de l'Àrea de Girona.

A efectes d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques, el Consorci del Transport Públic de l'Àrea de Girona es denominarà indistintament "ATMG" o "Consorti ATMG". En endavant, s'utilitzarà preferentment la denominació "ATMG" per referir-se al Consorci en la seva condició d'òrgan de contractació, responsable del servei i entitat que estableix les instruccions, criteris i directrius per a la seva prestació.

En el marc del desplegament progressiu del Sistema Tarifari Integrat, el Consorci ATMG ha ampliat el seu àmbit d'actuació fins a abastar el conjunt de les comarques gironines, fet que ha comportat un increment molt significatiu del nombre de persones usuàries i de la utilització dels títols de transport integrats.

Aquesta ampliació territorial i funcional ha comportat també un increment sostingut del volum de consultes, incidències, sol·licituds, reclamacions i tràmits relacionats amb els títols de transport, les targetes personalitzades, els canals de venda i recàrrega, les incidències de validació, la informació sobre tarifes i zones, així com la resta de serveis entorn al sistema tarifari integrat gestionats pel Consorci ATMG.

Per donar una resposta adequada a aquest increment de l'activitat i garantir una atenció homogènia, àgil, accessible i de qualitat, el Consorci ATMG disposa d'un Centre d'Atenció i Informació (CAI) que presta els serveis d'atenció tant a la ciutadania com a les entitats públiques i privades amb les que es relaciona.

Durant l'any 2025, el Centre d'Atenció i Informació (CAI) del Consorci ATMG va atendre presencialment un total de 108.017 persones. 2.179 consultes a través dels canals en línia i 8.136 trucades telefòniques.

Aquestes dades corresponen a un període anterior al desplegament complet del Sistema Tarifari Integrat a l'àmbit territorial de les comarques gironines. En conseqüència, no reflecteixen el volum d'activitat previst durant la vigència del present contracte, atès que l'ampliació del sistema tarifari comporta un increment significatiu del nombre potencial de persones usuàries, dels serveis prestats i de les consultes, tràmits i incidències que haurà d'atendre el Centre d'Atenció i Informació.

Per aquest motiu, el Consorci ATMG ha dimensionat els recursos humans, tècnics i organitzatius partint d'aquesta nova realitat, redefinint els mitjans tècnics i de personal necessaris per a la prestació del servei objecte del contracte. En conseqüència, les empreses licitadores hauran de considerar aquest dimensionament actualitzat, sense limitar-se exclusivament als volums d'activitat registrats durant l'any 2025, atès que els nous volums d'activitat poden arribar a duplicar fàcilment els registrats durant l'any 2025.

3. Objecte del contracte i necessitats a cobrir

L'objecte del contracte consisteix en la prestació integral dels serveis d'atenció, informació, assistència i suport a les persones usuàries, administracions públiques, empreses operadores i altres entitats relacionades amb els serveis gestionats pel Consorci ATMG, mitjançant els diferents canals d'atenció habilitats, d'acord amb les activitats, funcions, instruccions, protocols i procediments establerts en aquest Plec i pel Consorci ATMG.

La prestació del servei comprendrà, amb caràcter enunciatiu i no limitatiu, les actuacions següents:

- Atenció presencial al Centre d'Atenció i Informació (CAI) del Consorci ATMG, incloent-hi la informació, orientació i assistència a les persones usuàries i altres persones o entitats que s'hi adrecin.
- Atenció telefònica i atenció mitjançant canals electrònics, telemàtics i digitals, així com qualsevol altre canal que el Consorci ATMG habiliti durant la vigència del contracte.
- Informació i orientació sobre el Sistema Tarifari Integrat, els títols de transport, els seus suports i condicions d'ús, les zones tarifàries, les tarifes, les bonificacions i els diferents perfils de persones usuàries.
- Informació i orientació sobre els serveis de transport públic, incloent-hi la consulta de línies, horaris i altres informacions de servei, mitjançant la informació disponible o, quan correspongui, la derivació a les empreses operadores o als canals oficials habilitats a aquest efecte.
- Informació sobre incidències, alteracions o modificacions del servei, modificacions tarifàries, campanyes informatives i altres comunicacions d'interès.

- Gestió i tramitació de consultes, sol·licituds, incidències, queixes, suggeriments i reclamacions, així com el seu seguiment i resposta, d'acord amb els procediments establerts.
- Gestió administrativa dels tràmits i serveis competència del Consorci ATMG, tant de *front office* com de *back office*, incloent-hi, entre d'altres, la gestió de cites prèvies quan sigui procedent i el suport a les persones usuàries en la realització de les diferents gestions.
- Gestió dels títols de transport i dels seus suports, incloent-hi, segons correspongui, la informació i suport en la tramitació de sol·licituds, personalització, emissió, venda, càrrega, recàrrega, substitució, regularització i altres operacions, d'acord amb els procediments establerts pel Consorci ATMG.
- Suport a les persones usuàries en la utilització dels canals digitals, màquines de venda i altres sistemes automatitzats habilitats pel Consorci ATMG.
- Gestió dels cobraments derivats de la venda i recàrrega dels títols de transport i d'altres operacions que corresponguin, incloent-hi la gestió econòmica, la custòdia i control de l'efectiu i els mitjans de pagament, així com el tancament i conciliació diària de caixa, d'acord amb els procediments establerts pel Consorci ATMG.
- Suport a les campanyes informatives i actuacions de comunicació i difusió, incloent-hi la distribució de materials informatius i de comunicació i altres actuacions que siguin necessàries.
- Col·laboració en la realització d'enquestes de satisfacció i altres actuacions d'avaluació i millora del servei.
- Suport a les actuacions que el Consorci ATMG desenvolupi en relació amb les administracions públiques, empreses operadores i altres entitats vinculades als serveis objecte del contracte.
- Qualsevol altra actuació complementària relacionada amb l'atenció, informació, assistència i suport a les persones usuàries que el Consorci ATMG pugui encomanar, sempre que es trobi compresa dins l'objecte del contracte.

La prestació del servei haurà de garantir una atenció de qualitat, eficaç, eficient, accessible, respectuosa, neutral i no discriminatòria, així com la correcta gestió i resolució de les consultes, tràmits i actuacions que siguin objecte del contracte.

Les actuacions descrites podran ser realitzades mitjançant els diferents canals d'atenció disponibles i comprendran tant les tasques d'atenció directa (*front office*) com les tasques de gestió interna i suport (*back office*).

4. No divisió en lots

El servei s'ha de prestar com una unitat funcional única, atesa la vinculació operativa, funcional i organitzativa existent entre l'atenció presencial, telefònica, electrònica, telemàtica i digital, i la gestió de consultes, incidències, queixes i suggeriments.

La divisió en lots podria generar duplicitats, pèrdua d'informació, manca d'homogeneïtat en les respostes, dificultats de coordinació i menor traçabilitat en el seguiment de les consultes i incidències. Per aquest motiu, és tècnicament necessari que una única empresa contractista assumeixi la prestació global del servei, sota una direcció, coordinació i responsabilitat úniques.

5. Activitats i funcions de l'empresa contractista per al desenvolupament del servei

Per desenvolupar totes les activitats necessàries, es defineixen les tasques d'atenció directa ja sigui en atenció presencial com mitjançant canals no presencials (front office) i també les actuacions internes necessàries per a la correcta tramitació, validació, verificació, seguiment i resolució de les gestions efectuades (back office).

La prestació integral del servei es gestionarà principalment des de les dependències del Centre d'Atenció i Informació del Consorci ATMG (CAI) situades a la taquilla de l'estació d'autobusos de Girona, sens perjudici que determinades prestacions puguin efectuar-se mitjançant canals no presencials o des d'altres ubicacions autoritzades pel Consorci, d'acord amb el que estableixen aquests plecs.

Des del CAI es portarà a terme la gestió dels cobraments presencials derivats de la venda i recàrrega de títols de transport, mitjançant targeta bancària o efectiu, s'hi inclou la disponibilitat de canvi i la custòdia i control de l'efectiu. La gestió inclourà el tancament i conciliació diària de caixa, així com la identificació, comunicació i gestió de les eventuais diferències de caixa, d'acord amb els procediments establerts pel Consorci ATMG.

L'empresa contractista haurà d'utilitzar les aplicacions, plataformes tecnològiques i sistemes d'informació que determini el Consorci, així com complir els protocols d'atenció, els criteris de qualitat i els procediments de gestió vigents, garantint en tot moment la continuïtat del servei, la protecció de les dades personals, la confidencialitat de la informació i la correcta atenció a les persones usuàries.

Les empreses licitadores hauran de tenir en compte aquest context organitzatiu i funcional a l'hora d'elaborar les seves propostes tècniques, les quals hauran d'acreditar la seva capacitat per assumir la prestació del servei amb els recursos humans, tècnics i organitzatius necessaris per assolir els nivells de qualitat i de servei exigits.

5.1. Canals de prestació del servei

5.1.1. Atenció presencial al Centre d'Atenció i Informació de l'ATMG

Comprèn l'atenció a les persones usuàries que es desplacen presencialment al Centre d'Atenció i Informació de l'ATMG, ubicat a l'estació d'autobusos de Girona.

L'atenció presencial inclou, entre d'altres, les actuacions següents:

- Informació general sobre el sistema tarifari integrat, títols de transport, tarifes, zones, serveis i condicions d'ús.
- Emissió, venda, recàrrega, cobrament, substitució, regularització i altres gestions relacionades amb els títols de transport, d'acord amb els procediments establerts per l'ATMG.
- Tramitació de les incidències relacionades amb les targetes, les validacions o els suports.
- Recepció i registre de consultes, queixes, suggeriments i reclamacions.
- Gestió de respostes i seguiment de consultes i incidències no resoltes en la primera atenció.
- Qualsevol altra actuació vinculada als serveis gestionats pel Consorci ATMG.

5.1.2. Atenció no presencial

Comprèn l'atenció a la ciutadania, administracions públiques, empreses, entitats i qualsevol altra persona física o jurídica que es relacioni amb el Consorci ATMG mitjançant els canals no presencials habilitats en el marc del Centre d'Atenció i Informació (CAI).

Aquesta atenció inclou la gestió de les consultes, sol·licituds, incidències, tràmits i la resta de comunicacions que, d'acord amb els protocols establerts per l'ATMG, hagin de ser ateses pel CAI.

Aquesta prestació s'entén sens perjudici que les administracions públiques, les empreses operadores, les entitats col·laboradores o altres organismes continuïn relacionant-se directament amb els serveis centrals del Consorci ATMG en aquelles matèries, actuacions o procediments que, per la seva naturalesa o per decisió organitzativa del Consorci, no estiguin inclosos en l'àmbit funcional del Centre d'Atenció i Informació.

El servei d'atenció no presencial es prestarà a través dels canals telefònics, electrònics, telemàtics i digitals habilitats per l'ATMG, incloent-hi, entre d'altres, l'atenció telefònica, el correu electrònic, els formularis web, els serveis de missatgeria instantània, les plataformes digitals, els sistemes d'assistència virtual o qualsevol altre canal d'atenció que l'ATMG implantï o habiliti durant la vigència del contracte.

El contracte preveu un sistema escalonat d'atenció a les persones usuàries, format per un primer nivell d'atenció automatitzat telefònic i/o multicanal, amb derivació a un segon nivell d'atenció humana telefònica o multicanal i un tercer nivell especialitzat amb atenció humana vinculat a la Taquilla.

5.2. Requeriments generals obligatoris, requisits i procediments per a la prestació del servei

L'empresa contractista haurà de disposar, durant tota la vigència del contracte, dels mitjans tècnics, materials i humans suficients, adequats i necessaris per garantir la correcta prestació de tots els serveis objecte del contracte, d'acord amb els requeriments, obligacions i procediments establerts en aquest apartat i en la resta dels plecs que regeixen la contractació.

L'empresa contractista haurà de garantir en tot moment la continuïtat, qualitat, eficàcia i correcta execució del servei, així com l'adequada cobertura de les necessitats derivades del volum i de les característiques de l'activitat.

A continuació s'estableixen els requeriments generals obligatoris i els procediments que hauran de regir la prestació del servei, sens perjudici de les obligacions i condicions específiques establertes en els diferents apartats d'aquest Plec.

5.2.1. Gestió dels títols de transport

En el marc del contracte es realitzaran les operacions corresponents als diferents títols de transport gestionats per l'ATMG, d'acord amb les seves característiques i els procediments establerts.

Pel que fa als títols ordinaris, el servei comprendrà principalment les operacions de venda, càrrega i recàrrega, així com les altres operacions que, si escau, estableixi l'ATMG.

Pel que fa als títols personalitzats, el servei inclou la tramitació de les sol·licituds, la personalització i l'emissió del títol, així com el lliurament a la persona sol·licitant, d'acord amb els procediments establerts per l'ATMG.

Les targetes personalitzades T-16 i TJove requereixen un procediment específic de tramitació. La sol·licitud inicial es realitza mitjançant el formulari habilitat al web de l'ATMG i la seva emissió i lliurament es realitzen de forma diferida, d'acord amb el procediment establert per l'ATMG.

L'emissió i el lliurament inicial de les targetes T-16 i TJove no formen part de les actuacions objecte d'aquest contracte. En aquests casos el servei ,objecte d'aquest contracte, comprendrà la informació i el seguiment de l'estat de tramitació de les sol·licituds inicials, així com la tramitació dels duplicats i bescanvis que corresponguin.

L'empresa contractista haurà d'utilitzar els sistemes i aplicacions corporatives de l'ATMG i seguir en tot moment els procediments, criteris i instruccions establerts pel Consorci per a cadascun dels títols i operacions.

El servei es prestarà de forma continuada, coordinada i integrada amb l'organització del Consorci ATMG, d'acord amb les condicions establertes en aquest Plec de Prescripcions Tècniques i en el Plec de Clàusules Administratives Particulars, que seran d'obligat compliment.

5.2.2. Atenció presencial

El servei d'atenció presencial es prestarà al Centre d'Atenció i Informació (CAI) del Consorci ATMG, ubicat a la taquilla del Consorci situada a l'estació d'autobusos de Girona.

L'empresa contractista haurà d'adscriure al contracte els recursos humans necessaris per garantir l'obertura, la continuïtat i el correcte funcionament del punt d'atenció presencial durant tot l'horari d'atenció al públic establert en aquest Plec.

A aquests efectes, la dotació mínima de personal serà la següent:

- De dilluns a divendres no festius: un mínim de dues persones durant tot l'horari d'obertura al públic.
- Dissabtes no festius: un mínim d'una persona durant tot l'horari d'obertura al públic.

Aquesta dotació tindrà la consideració de mínim obligatori i haurà de mantenir-se durant tota la jornada d'atenció al públic. Les absències ocasionades per vacances, permisos, incapacitats temporals o qualsevol altra circumstància no podran comportar una reducció de la dotació mínima exigida, i hauran de ser cobertes per l'empresa contractista sense cap cost addicional per al Consorci ATMG.

L'empresa contractista haurà d'incrementar els recursos humans adscrits al servei sempre que sigui necessari per garantir la qualitat de l'atenció, l'assoliment dels nivells de servei establerts en aquest Plec o per fer front a increments puntuals o sostinguts del volum d'activitat.

L'horari ordinari d'atenció presencial al públic serà el següent:

- Dilluns a divendres no festius – De 08:00 a 18:00 h.
- Dissabtes no festius – De 08:00 a 13:00 h.

L'ATMG podrà adaptar els horaris d'atenció presencial per raons organitzatives, tècniques o de servei, especialment en períodes de major demanda, campanyes informatives, modificacions tarifàries, llançament de nous títols, incidències generalitzades o qualsevol altra circumstància que ho justifiqui.

L'horari d'atenció al públic no coincideix necessàriament amb la jornada del personal adscrit al servei, que haurà d'incloure el temps necessari per a l'obertura i el tancament del punt d'atenció, així com per a l'execució de les tasques de *back office* associades a la correcta prestació del servei.

Entre les tasques de *back office* s'inclouen, entre d'altres, la gestió de les sol·licituds de títols personalitzats, la gestió i resposta de les consultes rebudes per correu electrònic, l'atenció telefònica especialitzada, la gestió dels cobraments i el tancament de caixa, la gestió i seguiment de les incidències relacionades amb el servei, així com el suport a les campanyes de comunicació i informació impulsades pel Consorci ATMG.

Les persones adscrites a l'atenció presencial seran igualment responsables de l'execució d'aquestes tasques de *back office*, en els termes, condicions i procediments establerts en els presents plecs i en les instruccions que, en l'àmbit de les seves competències, estableixi el Consorci ATMG.

El requisit de garantir la presència simultània del nombre mínim de persones establert per a l'atenció presencial no implica que aquestes persones hagin d'assumir per si soles la totalitat de les tasques de *front office* i *back office* del servei. En particular, durant els períodes o situacions en què es produeixi un increment de la demanda, de les sol·licituds o de la càrrega de treball, l'empresa contractista haurà de dimensionar i reforçar els recursos humans necessaris per garantir la correcta prestació del conjunt del servei.

D'acord amb el dimensionament econòmic del contracte establert en el Plec de Clàusules Administratives Particulars, s'ha previst un cost de personal corresponent a una dotació equivalent a tres persones a jornada completa. Aquesta dotació es considera necessària per garantir la cobertura mínima de l'atenció presencial establerta en aquest Plec i, alhora, permetre el desenvolupament de les tasques de *front office* i *back office* vinculades a la prestació del servei.

L'empresa contractista haurà de garantir, en tot moment, que el personal assignat a l'atenció presencial disposi del temps i dels recursos necessaris per desenvolupar amb normalitat tant les tasques de *front office* com les de *back*

office que tingui assignades, sense que la necessitat de mantenir la cobertura mínima de l'atenció presencial impedeixi o dificulti l'execució de la resta de funcions del servei.

La distribució del temps de treball i dels recursos entre les tasques de *front office* i *back office* correspondrà a l'empresa contractista, d'acord amb les necessitats del servei i sens perjudici dels mínims de cobertura presencial establerts en aquest Plec. En tot cas, haurà de garantir el compliment dels horaris, les obligacions i els nivells de servei exigits per l'ATMG.

Les vacances, permisos, baixes, absències o altres incidències del personal hauran d'organitzar-se de manera que no afectin la correcta prestació del servei ni la dotació mínima presencial exigida. L'empresa contractista haurà de preveure les substitucions necessàries per garantir la continuïtat i qualitat del servei.

5.2.3. Atenció telefònica

El servei d'atenció telefònica amb intervenció humana actuarà com a segon nivell d'atenció, mitjançant la línia 900 o els canals que l'ATMG habiliti.

Quan, després de diverses interaccions, el sistema automatitzat o l'eina digital de primer nivell no resolgui adequadament la consulta, aquesta haurà de ser derivada al servei d'atenció telefònica o multicanal amb intervenció humana.

Aquest servei haurà de resoldre consultes ordinàries, facilitar informació general, orientar les persones usuàries i gestionar incidències habituals. Quan la consulta, incidència o sol·licitud tingui caràcter especialitzat, requereixi criteris específics de l'ATMG o no pugui ser resolta pel servei de segon nivell, s'haurà d'escalar al personal especialitzat del punt d'atenció presencial de la Taquilla i, excepcionalment, al personal dels serveis centrals de l'ATMG.

Quan una consulta sigui derivada a la intervenció humana mitjançant el sistema automatitzat, la intervenció humana haurà d'iniciar-se en un termini màxim de 120 segons des del moment de la derivació. Aquesta intervenció es mantindrà fins a la resolució de la consulta, sens perjudici del temps addicional que sigui necessari per garantir una atenció adequada.

L'horari de referència del servei d'atenció telefònica amb intervenció humana serà de dilluns a divendres feiners, de 08.00 h a 18.00 h, i dissabtes, de 09.00 h a 13.00 h, sens perjudici de les adaptacions que pugui establir l'ATMG.

5.2.4. Atenció electrònica

L'atenció electrònica comprendrà la gestió de consultes, sol·licituds, queixes, suggeriments, reclamacions o incidències rebudes mitjançant correu electrònic, formularis web, seu electrònica, bústia de contacte, tràmits electrònics, aplicacions, plataformes digitals o qualsevol altra eina electrònica habilitada per l'ATMG.

L'empresa contractista haurà de registrar, classificar, tramitar, respondre i fer el seguiment de les comunicacions rebudes, d'acord amb els criteris, continguts, protocols i terminis que estableixi l'ATMG.

Les consultes rebudes mitjançant aquests canals hauran de rebre una primera resposta en un termini màxim de 24 hores, llevat de les rebudes en dissabte, diumenge o dia festiu, que hauran de ser ateses dins de les 24 hores hàbils següents al primer dia laborable.

5.2.5. Atenció telemàtica, digital i per serveis de missatgeria instantània

L'atenció telemàtica i digital inclourà la resposta de consultes rebudes mitjançant serveis de missatgeria instantània, xat, videotrucada, WhatsApp o altres canals equivalents que l'ATMG pugui habilitar durant l'execució del contracte.

L'empresa contractista haurà de gestionar aquests canals d'acord amb els protocols de comunicació, continguts validats, horaris d'atenció, criteris de resposta i normes d'ús que estableixi l'ATMG.

Les eines, programes, aplicacions o solucions tecnològiques que s'utilitzin hauran de ser compatibles amb els requeriments tècnics, de seguretat, protecció de dades, traçabilitat i qualitat del servei establerts per l'ATMG, i només es podran utilitzar d'acord amb les seves instruccions i autorització.

5.2.6. Utilització eines digitals o d'intel·ligència artificial com a suport

L'empresa contractista podrà utilitzar eines digitals, sistemes automatitzats, assistents virtuals, xat bots o solucions d'intel·ligència artificial com a suport a la gestió i resposta de consultes formulades per les persones usuàries.

Aquestes eines només es podran utilitzar amb autorització prèvia de l'ATMG i d'acord amb les directrius, continguts, criteris i protocols validats per aquesta.

L'ús d'aquestes eines tindrà caràcter instrumental i de suport, i no substituirà en cap cas la intervenció humana quan sigui necessària, ni la responsabilitat de l'empresa contractista en la correcta prestació del servei.

En cap cas es podran incorporar dades personals, informació confidencial o documentació de les persones usuàries en sistemes no autoritzats expressament per l'ATMG. L'empresa contractista haurà de garantir la supervisió humana efectiva de les respostes generades o assistides per eines automatitzades.

5.2.7. Gestió econòmica dels cobraments

L'empresa contractista serà responsable de la gestió dels cobraments efectuats a les persones usuàries en concepte de venda, recàrrega o qualsevol altra operació vinculada als títols de transport que es realitzi presencialment al CAI, d'acord amb els procediments i instruccions establerts pel Consorci ATMG.

Els cobraments a les persones usuàries es podran efectuar mitjançant:

- Targeta bancària, mitjançant els sistemes de pagament habilitats pel Consorci ATMG;
- Efectiu, en euros.

En el cas dels cobraments en efectiu, l'empresa contractista haurà de disposar en tot moment de l'efectiu necessari per garantir el canvi corresponent a les persones usuàries.

No s'acceptaran bitllets d'import superior a 50 euros. Correspondrà a l'empresa contractista gestionar i garantir la disponibilitat del canvi necessari per a la

correcta prestació del servei, sense que aquesta obligació pugui recaure sobre el Consorci ATMG.

Els imports percebuts en efectiu s'hauran d'ingressar periòdicament al compte bancari que designi l'ATMG, d'acord amb la periodicitat i el procediment que aquest estableixi.

L'empresa contractista serà responsable de la correcta custòdia dels fons recaptats fins al seu ingrés, així com d'adoptar les mesures organitzatives i preventives necessàries per garantir-ne la traçabilitat i la seguretat. Igualment, assumirà les obligacions que, com a ocupadora, li corresponen en matèria de prevenció de riscos laborals respecte del personal encarregat de la recaptació, custòdia i ingrés dels imports percebuts.

5.2.8. Tancament diari de caixa

L'empresa contractista haurà d'efectuar obligatòriament i amb caràcter diari el tancament de caixa els dies en què es produeixin operacions de cobrament.

El tancament de caixa haurà d'incloure, com a mínim, la comprovació i conciliació dels imports cobrats en efectiu i mitjançant targeta bancària amb les operacions efectuades durant la jornada.

El tancament de caixa haurà de permetre identificar, com a mínim:

- l'import total cobrat en efectiu;
- l'import total cobrat mitjançant targeta bancària;
- l'import total de les operacions efectuades;
- el saldo d'efectiu existent a la caixa;
- les diferències que, si escau, es produeixin entre els imports registrats i els imports efectivament disponibles.

El tancament de caixa haurà de quedar degudament registrat i a disposició del Consorci ATMG per a la seva consulta i verificació.

El compliment d'aquesta obligació serà monitoritzat per la persona responsable del contracte designada pel Consorci ATMG, o la persona en qui aquesta delegui, que podrà requerir a l'empresa contractista la informació i documentació necessàries per comprovar la correcta execució d'aquesta tasca.

L'empresa contractista haurà de comunicar immediatament al Consorci ATMG qualsevol incidència, error o diferència detectada en el tancament de caixa, així com qualsevol incidència relacionada amb els sistemes de cobrament o amb la custòdia de l'efectiu.

El tancament diari de caixa constitueix una obligació d'obligat compliment de l'empresa contractista i haurà de realitzar-se cada dia en què es produeixin operacions de cobrament, sense excepció, d'acord amb el procediment establert pel Consorci ATMG.

Qualsevol diferència entre els imports que, d'acord amb els registres de les operacions efectuades, haurien de constar a la caixa i els imports efectivament

disponibles haurà de quedar identificada i registrada en el tancament de caixa corresponent.

Quan es produeixi una diferència de caixa, l'empresa contractista haurà d'analitzar-ne immediatament les causes i comunicar-la al Consorci ATMG, aportant les explicacions i justificacions que siguin necessàries.

Les diferències de caixa que siguin imputables a l'empresa contractista, al personal adscrit al servei o a una deficient gestió, custòdia, control o registre dels cobraments seran a càrrec de l'empresa contractista, que haurà d'assumir el reintegrament dels imports que corresponguin al Consorci ATMG.

En cap cas les diferències de caixa imputables a l'empresa contractista podran ser repercutides al Consorci ATMG.

Quan la diferència de caixa no sigui imputable a l'empresa contractista o existeixi una causa justificada que expliqui el desquadrament, aquesta haurà d'aportar la documentació o justificació corresponent, que serà valorada pel Consorci ATMG.

El Consorci ATMG podrà requerir, en qualsevol moment, la informació, els registres i els justificants necessaris per verificar els cobraments efectuats, els tancaments de caixa i les eventuais diferències detectades.

L'incompliment reiterat de l'obligació de realitzar el tancament diari de caixa, la manca de comunicació de les diferències detectades o qualsevol altra deficiència greu en la gestió, custòdia o control dels cobraments podrà donar lloc a l'aplicació de les conseqüències previstes en els plecs i en la normativa aplicable.

6. Mitjans personals, materials, tècnics i organitzatius aportats pel Consorci ATMG

Per a la correcta prestació dels serveis objecte del contracte, l'ATMG posarà a disposició de l'empresa contractista els mitjans propis del Consorci que siguin necessaris per al desenvolupament de les funcions encomanades.

6.1. Instal·lacions i mitjans materials

L'ATMG posarà a disposició de l'empresa contractista els espais, mobiliari, instal·lacions i altres mitjans materials necessaris per a la prestació del servei d'atenció presencial.

En particular, el servei es prestarà a la taquilla de l'ATMG ubicada a l'estació d'autobusos de Girona, equipada amb els elements necessaris per al desenvolupament ordinari del servei.

L'ATMG mantindrà i posarà a disposició de l'empresa contractista la infraestructura de comunicacions actualment instal·lada a la taquilla, inclosa la connexió de fibra òptica existent i els elements associats a aquesta infraestructura, en les condicions i amb les característiques disponibles en el moment d'inici de la prestació del servei.

Així mateix, l'ATMG facilitarà els equips, materials i recursos auxiliars de la seva titularitat que s'identifiquin expressament en aquests plecs com a mitjans aportats pel Consorci i que siguin necessaris per a l'execució del contracte.

La posada a disposició de la infraestructura i dels mitjans aportats per l'ATMG inclou l'assumpció per part del Consorci de les despeses relatives al manteniment i, si escau, la substitució dels equips, sistemes, aplicacions, eines o altres recursos que són de titularitat de l'ATMG i que es troben actualment instal·lats i en funcionament, d'acord amb aquests plecs.

6.2. Mitjans tècnics i tecnològics

L'ATMG posarà a disposició de l'empresa contractista els sistemes, aplicacions i equips corporatius necessaris per a la prestació del servei, entre d'altres:

- Aplicacions informàtiques i sistemes de gestió corporatius de l'ATMG.
- Equips informàtics i perifèrics necessaris per a la prestació del servei.
- Terminals i equips vinculats a la venda, emissió, recàrrega o gestió dels títols de transport.
- Maquinari i programari necessari per a la personalització i impressió dels títols de transport personalitzats, incloses les impressores destinades específicament a aquesta finalitat
- Sistemes de cobrament i pagament electrònic habilitats per l'ATMG.
- Els equips i la infraestructura de telefonia actualment disponibles i utilitzats per l'ATMG per a la prestació del servei d'atenció telefònica, que es posaran a disposició de l'empresa contractista. Aquesta aportació es limita als mitjans actualment disponibles i no inclou l'aportació de noves eines, sistemes o tecnologies addicionals que l'empresa contractista pugui requerir o proposar per a la prestació del servei.
- La línia telefònica gratuïta d'atenció a la ciutadania (900).
- Connexions i accessos als sistemes d'informació corporatius que siguin necessaris per a l'execució de les funcions encomanades.
- Manuals, protocols, procediments, continguts validats i documentació necessaris per a la prestació del servei.

L'accés als sistemes i aplicacions corporatius estarà limitat a les funcionalitats necessàries per a l'execució del contracte i es realitzarà d'acord amb els procediments i les mesures de seguretat establerts per l'ATMG.

6.3. Mitjans organitzatius i documentals

L'ATMG facilitarà a l'empresa contractista els protocols, instruccions, criteris d'atenció, continguts validats, procediments de gestió i altra documentació necessària per garantir una prestació homogènia i adequada del servei.

Així mateix, l'ATMG podrà establir i actualitzar els procediments, criteris i continguts d'atenció en funció de l'evolució dels serveis, els títols de transport, les tarifes, els canals d'atenció o qualsevol altra necessitat relacionada amb l'objecte del contracte.

6.4. Titularitat i ús dels mitjans

Tots els espais, equips, sistemes, aplicacions, dades, documentació i altres recursos facilitats per l'ATMG continuaran essent titularitat del Consorci o de tercers que en siguin legítims titulars.

L'empresa contractista només podrà utilitzar aquests mitjans per a les finalitats vinculades a l'execució del contracte i d'acord amb les instruccions de l'ATMG. No podrà modificar-los, cedir-los, copiar-los o utilitzar-los per a finalitats diferents sense autorització prèvia del Consorci.

L'empresa contractista haurà de vetllar pel correcte ús i conservació dels mitjans que l'ATMG posi a la seva disposició i comunicarà immediatament qualsevol incidència.

7. Mitjans personals, materials, tècnics i organitzatius aportats per l'empresa contractista

L'empresa contractista haurà d'aportar, al seu càrrec, tots els mitjans personals, materials, tècnics, tecnològics, organitzatius i logístics necessaris per garantir la correcta prestació dels serveis objecte del contracte, llevat dels que aquests plecs atribueixin expressament a l'ATMG.

7.1. Mitjans personals

L'empresa contractista haurà d'adscriure al contracte els mitjans personals suficients i adequats per garantir la correcta prestació de tots els serveis inclosos en l'objecte contractual i la cobertura dels horaris i nivells de servei establerts en aquests plecs.

Pel que fa als coneixements, l'experiència professional, els requisits lingüístics i qualsevol altre requisit de capacitació exigible al personal adscrit al contracte, seran d'aplicació els requisits mínims que estableixi, si escau, el Plec de Clàusules Administratives Particulars.

En qualsevol cas, el personal que desenvolupi funcions d'atenció directa a les persones usuàries haurà de disposar dels coneixements, les habilitats i l'experiència necessaris per prestar adequadament els serveis objecte del contracte. En particular, haurà de conèixer el funcionament del Sistema Tarifari Integrat gestionat pel Consorci ATMG, els títols de transport, les seves condicions d'utilització, els procediments associats a la seva gestió i l'àmbit territorial on es presten els serveis, amb la finalitat de facilitar una informació correcta, homogènia i ajustada als criteris, protocols i instruccions establerts per l'ATMG.

Així mateix, el personal adscrit al contracte haurà de disposar dels coneixements necessaris per utilitzar les aplicacions informàtiques i els sistemes d'informació que l'ATMG posi a disposició del servei, gestionar adequadament les consultes, incidències, queixes, suggeriments i reclamacions, respectar la normativa en matèria de protecció de dades personals, confidencialitat i seguretat de la informació, i adaptar-se als canvis de procediments, serveis, títols de transport, tarifes, canals d'atenció i eines tecnològiques que l'ATMG pugui implantar durant la vigència del contracte.

L'empresa contractista serà l'única responsable de la selecció, contractació, direcció, organització, coordinació, formació, substitució i supervisió del personal adscrit a l'execució del contracte, així com del compliment de totes les obligacions laborals, salarials, de Seguretat Social i de prevenció de riscos laborals que li siguin exigibles.

En cas de necessitat de substitució d'una persona adscrita al servei per causa de força major sobrevinguda que no s'hagi pogut preveure, l'empresa contractista haurà de garantir-ne la substitució en un termini màxim de 72 hores. En aquests supòsits, i únicament mentre es produeixi la substitució, es podrà recórrer

excepcionalment a personal extern, d'acord amb la normativa aplicable i sense que això eximeixi l'empresa contractista de la seva responsabilitat sobre la correcta prestació del servei.

El personal adscrit a la prestació del servei dependrà exclusivament de l'empresa contractista i, en conseqüència, no mantindrà cap relació laboral, funcional, estatutària ni de qualsevol altra naturalesa amb el Consorci del Transport Públic de l'Àrea de Girona (ATMG).

La participació del personal en l'execució del contracte no generarà, en cap cas, cap dret present o futur a adquirir la condició de personal de l'ATMG ni podrà donar lloc al reconeixement de cap relació de dependència o vinculació jurídica amb aquesta entitat pel fet d'haver prestat serveis en el marc del present contracte.

7.2. Eines digitals, sistemes automatitzats i solucions d'intel·ligència artificial

L'empresa contractista podrà aportar i utilitzar, com a suport a la prestació del servei, eines digitals, sistemes automatitzats, assistents virtuals o solucions d'intel·ligència artificial, sempre que siguin prèviament autoritzats per l'ATMG.

Aquestes eines hauran de complir els requisits tècnics, funcionals, de seguretat, confidencialitat, protecció de dades i traçabilitat establerts per l'ATMG i la normativa aplicable.

El seu ús tindrà caràcter de suport a la prestació del servei i no eximirà l'empresa contractista de la responsabilitat sobre la qualitat, correcció i adequació de les respostes i actuacions realitzades. Quan sigui necessari, haurà de garantir-se la intervenció i supervisió humana.

L'empresa contractista no podrà introduir en aquestes eines dades personals, informació confidencial o documentació de les persones usuàries sense l'autorització prèvia i expressa de l'ATMG.

7.3. Mitjans materials i tècnics

L'empresa contractista haurà d'aportar, amb càrrec al contracte, el material d'oficina, els consumibles i la resta de mitjans i recursos materials necessaris per al desenvolupament ordinari i correcte del servei, excepte aquells que aquests plecs atribueixin expressament al Consorci ATMG.

A aquests efectes, tindran la consideració de consumibles tots els materials fungibles necessaris per al funcionament ordinari dels equips i sistemes utilitzats en la prestació del servei. En particular, tindran aquesta consideració les tintes, cintes, consumibles i altres materials necessaris per al funcionament de la impressora destinada a l'emissió dels títols ATM personalitzats, que seran aportats i assumits íntegrament per l'empresa contractista.

L'empresa contractista haurà de garantir en tot moment la disponibilitat dels materials i consumibles necessaris per assegurar la continuïtat i correcta prestació del servei, sense que la manca d'aquests elements pugui afectar-ne el funcionament.

Els equips i dispositius necessaris per a les comunicacions internes de l'empresa contractista i la coordinació del personal adscrit al contracte.

Els mitjans materials i organitzatius necessaris per a la custòdia, manipulació i ingrés dels imports percebuts en efectiu, així com les mesures de seguretat associades.

Els sistemes propis de registre, seguiment, control de qualitat, traçabilitat de les actuacions i gestió d'incidències relacionades amb l'execució del contracte.

Els recursos tècnics necessaris per gestionar els canals d'atenció telemàtica, digital i de missatgeria instantània, quan aquests no siguin facilitats directament per l'ATMG.

La neteja, higiene i manteniment ordinari de l'espai físic de la taquilla on es presta el servei, garantint en tot moment unes condicions adequades d'ordre, salubritat i conservació, sens perjudici de les actuacions de manteniment o reparació que corresponguin a l'ATMG com a titular de les instal·lacions.

Qualsevol altre mitjà material o tècnic necessari per garantir la continuïtat, la qualitat i la correcta execució dels serveis.

7.4. Mitjans organitzatius i de seguretat

L'empresa contractista haurà de disposar dels sistemes d'organització, coordinació, supervisió i control interns necessaris per assegurar la continuïtat, la qualitat i el correcte funcionament del servei.

Així mateix, haurà d'adoptar les mesures de seguretat físiques, organitzatives i lògiques necessàries per protegir les persones, els fons recaptats, les dades personals, els documents, les credencials d'accés i la informació vinculada a l'execució del contracte, d'acord amb la normativa aplicable i les instruccions de l'ATMG.

L'empresa contractista serà responsable del manteniment, la renovació, la reposició i el correcte funcionament dels mitjans que aporti durant tota la vigència del contracte.

8. Organització del servei per part de l'empresa contractista

L'empresa contractista haurà d'organitzar el servei de manera que es garanteixi la continuïtat, la qualitat, la traçabilitat i la correcta execució de totes les prestacions incloses en el contracte. A aquest efecte, haurà de designar una persona responsable o coordinadora del servei, que actuarà com a interlocutora ordinària amb l'ATMG. La persona responsable del servei per part de l'empresa contractista haurà de:

- Coordinar el personal adscrit al contracte.
- Vetllar pel compliment dels horaris, protocols i instruccions de l'ATMG.
- Fer el seguiment de les consultes, incidències i tràmits.
- Supervisar la qualitat de les respostes donades a la ciutadania.
- Controlar el funcionament dels canals presencials, telefònics, electrònics, telemàtics i digitals.
- Informar l'ATMG de qualsevol incidència rellevant.

- Preparar la informació necessària per a les reunions de seguiment.
- Proposar mesures correctores o de millora.

9. Formació i capacitació

L'ATMG podrà organitzar sessions de formació inicial i sessions d'actualització adreçades al personal de l'empresa contractista o a les persones responsables del servei. Aquestes sessions podran tenir per objecte, entre d'altres:

- Funcionament del sistema tarifari integrat, tipologia de títols de transport, zones tarifàries i bonificacions.
- Procediments de venda, recàrrega, cobrament i regularització d'operacions.
- Gestió de consultes, queixes, suggeriments, reclamacions i incidències.
- Ús de les aplicacions de l'ATMG i dels canals telemàtics i serveis de missatgeria instantània.
- Atenció multicanal.
- Ús d'eines digitals o d'intel·ligència artificial, si escau.
- Protecció de dades, confidencialitat i seguretat de la informació.

L'empresa contractista serà responsable de garantir que el seu personal disposa en tot moment dels coneixements necessaris per prestar correctament el servei.

10. Seguiment i control de l'execució del contracte

La persona responsable del contracte, exercirà les funcions de coordinació, seguiment, inspecció i control de la correcta execució del servei i podrà emetre a l'empresa contractista les instruccions, criteris i directrius necessaris per garantir-ne la correcta prestació. Podrà encarregar les tasques de seguiment ordinari de la prestació del servei a una altra persona del Consorci ATMG, que actuarà sota la seva coordinació i d'acord amb les directrius establertes per aquella.

Les funcions de seguiment i control podran ser exercides de manera conjunta i coordinada per la persona responsable del contracte i per la persona encarregada del seguiment de la prestació del servei, d'acord amb la distribució de funcions que estableixi l'ATMG.

Amb la periodicitat que estableixi l'ATMG, es duran a terme reunions de seguiment amb l'empresa contractista per analitzar l'execució del servei, les incidències detectades, els indicadors de qualitat, el volum de consultes i el funcionament dels diferents canals d'atenció.

L'empresa contractista haurà de facilitar a l'ATMG tota la informació i documentació que li sigui requerida en relació amb l'execució del contracte, dins dels terminis que aquesta estableixi.

La coordinació, supervisió i control del contracte per part de l'ATMG no comportaran, en cap cas, l'exercici de facultats de direcció, organització o supervisió sobre el personal de l'empresa contractista, que dependrà exclusivament d'aquesta, sens perjudici de les facultats de control i supervisió de l'ATMG sobre la correcta execució del servei.

La designació d'una persona encarregada del seguiment o la distribució interna de les tasques de control per part d'ATMG no alterarà la responsabilitat que correspongui a la persona responsable del contracte en els termes establerts per la normativa aplicable i pels plecs que regeixen la contractació.

11. Indicadors de seguiment

Per avaluar i fer el seguiment de la correcta execució del contracte, l'ATMG podrà utilitzar, entre d'altres, els indicadors següents:

- Nombre de consultes, queixes, suggeriments i reclamacions rebuts i resolts, així com nombre de consultes pendents, desglossats per canal d'atenció.
- Nombre de tramitacions presencials, telefòniques, electròniques, telemàtiques i digitals.
- Nombre de consultes gestionades mitjançant serveis de missatgeria instantània.
- Nombre de consultes gestionades amb suport d'eines digitals o d'intel·ligència artificial.
- Temps de resposta a les consultes, queixes, suggeriments i reclamacions.
- Nombre de vendes, recàrregues, regularitzacions o altres operacions vinculades als títols de transport, quan correspongui.
- Percentatge de consultes derivades a supervisió humana o a personal especialitzat.
- Nombre d'incidències derivades de respostes errònies, incompletes o no ajustades als criteris establerts per l'ATMG.
- Grau de satisfacció de les persones usuàries.
- Nombre d'incidències de funcionament dels canals d'atenció i de les aplicacions utilitzades en la prestació del servei.

L'empresa contractista haurà de facilitar a l'ATMG la informació necessària per al càlcul i seguiment d'aquests indicadors, amb la periodicitat i en el format que aquesta estableixi.

L'ATMG podrà concretar, ampliar o modificar els indicadors durant l'execució del contracte, d'acord amb les necessitats de seguiment del servei i sempre dins de l'objecte contractual.

12. Qualitat del servei

L'empresa contractista haurà de prestar el servei amb criteris de qualitat, eficàcia, eficiència, accessibilitat, respecte, neutralitat, no-discriminació i orientació a la ciutadania.

Les respostes hauran de ser clares, correctes, actualitzades i coherents amb els criteris i continguts establerts per l'ATMG.

L'ATMG podrà realitzar enquestes de satisfacció, revisions de qualitat, comprovacions, auditories de resposta, simulacions de consulta o altres actuacions de control per verificar la qualitat del servei.

13. Llengua del servei

Les comunicacions entre l'empresa contractista i l'ATMG, així com la documentació, informes i registres vinculats a l'execució del contracte, es realitzaran en llengua catalana.

En l'atenció presencial, telefònica, electrònica, telemàtica o digital, el primer contacte amb les persones usuàries es realitzarà en català, sens perjudici d'adaptar posteriorment l'atenció a la llengua utilitzada per la persona usuària.

14. Confidencialitat i protecció de dades

L'empresa contractista haurà de complir la normativa vigent en matèria de protecció de dades, confidencialitat i seguretat de la informació.

Les dades i la informació a les quals tingui accés només podran ser tractades per a les finalitats vinculades a l'execució del contracte i d'acord amb les instruccions de l'ATMG. No es podran copiar, conservar, comunicar, cedir o utilitzar dades o informació per a finalitats diferents de les autoritzades per l'ATMG.

Les eines digitals o d'intel·ligència artificial només podran incorporar dades personals, informació confidencial o documentació de les persones usuàries quan hagin estat expressament autoritzades per l'ATMG i compleixin els requisits de seguretat i protecció de dades aplicables.

15. Gestió d'incidències i comunicacions

L'empresa contractista haurà de comunicar a l'ATMG, sense demora, qualsevol incidència que pugui afectar la correcta prestació del servei, la qualitat de l'atenció, els canals o sistemes utilitzats, la protecció de dades o la seguretat de la informació.

S'hi inclouen, entre d'altres:

- Avaries o indisponibilitat dels sistemes informàtics.
- Problemes en els canals telefònics, electrònics, telemàtics o digitals.
- Errors o informació incorrecta facilitada a les persones usuàries.
- Incidències en la venda, recàrrega, regularització o cobrament de títols.
- Diferències de caixa o incidències en la liquidació.
- Incidències relatives a la protecció de dades, confidencialitat o seguretat de la informació.

L'empresa contractista haurà de mantenir un registre actualitzat de les incidències, les actuacions realitzades i la seva resolució, i facilitar-lo a l'ATMG quan aquesta ho requereixi.

16. Proposta tècnica de les empreses licitadores

Les empreses licitadores hauran de presentar una proposta tècnica de prestació del servei ajustada als requeriments, obligacions, condicions i procediments establerts en aquest Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) i d'acord amb les condicions i instruccions establertes en el Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP).

La proposta haurà de permetre acreditar que l'empresa licitadora ha comprès adequadament l'objecte, l'abast i les necessitats del contracte i que disposa d'una proposta organitzativa i metodològica adequada per garantir-ne la correcta prestació.

Així mateix, haurà de desenvolupar els aspectes que siguin objecte de valoració d'acord amb els criteris sotmesos a judici de valor establerts en el PCAP.

La proposta tècnica haurà de respectar íntegrament els requeriments mínims establerts en aquest PPT i haurà d'ajustar-se als criteris, condicions, format, contingut, extensió màxima i altres requisits formals que, s'estableixen el PCAP per a la seva presentació i valoració de les ofertes.

La proposta no podrà proposar alternatives, modificacions o exclusions respecte de les prescripcions tècniques obligatòries establertes en aquest PPT. Les eventuais solucions, millores o propostes addicionals només podran ser tingudes en consideració quan siguin admeses i valorables d'acord amb els criteris establerts en el PCAP.

La informació inclosa en la proposta tècnica haurà de permetre identificar de manera clara les solucions i compromisos que l'empresa licitadora proposa per a la prestació del servei, sens perjudici dels requeriments mínims i obligacions establerts en aquest Plec.

17. Facturació i justificació tècnica del servei

La facturació i la justificació del servei es faran d'acord amb el sistema de determinació del preu i la forma d'abonament establerts al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

Juntament amb la certificació mensual o el document justificatiu que correspongui, l'empresa contractista haurà de facilitar la informació tècnica necessària per verificar la correcta execució del servei, inclosos, com a mínim, els indicadors de seguiment previstos a l'apartat 9 que siguin requerits per l'ATMG.

18. Transició del servei

L'empresa contractista haurà de garantir una transició ordenada del servei en cas de finalització del contracte, canvi d'adjudicatari o modificació del model de gestió, amb la finalitat d'assegurar la continuïtat de la prestació i evitar qualsevol afectació a les persones usuàries.

Com a mínim, un mes abans de la finalització del contracte, o en el termini que estableixi l'ATMG, l'empresa contractista haurà de facilitar tota la informació i documentació necessàries per garantir el correcte traspàs del servei, incloent-hi, entre d'altres:

- Els indicadors i informes de seguiment del servei.
- La relació de consultes, incidències i tràmits pendents de resolució.
- Els procediments operatius i protocols utilitzats.
- Els registres, bases de dades i altra informació vinculada a l'execució del contracte, d'acord amb la normativa aplicable en matèria de protecció de dades.
- Qualsevol altra informació necessària per garantir la continuïtat del servei.

La informació s'haurà de lliurar en formats accessibles, estructurats i reutilitzables, d'acord amb les instruccions de l'ATMG.

Un cop finalitzat el contracte, l'empresa contractista haurà de col·laborar amb l'ATMG i, si escau, amb el nou adjudicatari, durant el termini que s'estableixi en el Plec de Clàusules Administratives Particulars o que determini l'ATMG, per resoldre dubtes, facilitar el traspàs d'informació i garantir la continuïtat del servei, sense que aquesta col·laboració comporti cap interrupció o afectació en la prestació ordinària.

Aquesta obligació de col·laboració no comportarà la cessió de drets sobre eines, aplicacions o sistemes propis de l'empresa contractista, llevat dels casos en què així ho estableixin els plecs o la normativa aplicable.

ANNEX 1. Perfil professional orientatiu del personal adscrit al servei

1. Identificació del lloc de treball

Denominació: Personal d'atenció a les persones usuàries i entitats del Consorci ATMG.

Missió del lloc : Prestar els serveis d'atenció i informació, gestió de consultes, tramitació administrativa, suport a la venda i recàrrega de títols de transport, gestió dels diferents canals d'atenció i suport mitjançant eines digitals, d'acord amb els procediments, criteris i directrius establerts per l'ATMG.

Destinatari del servei: Persones usuàries dels serveis gestionats pel Consorci ATMG, així com administracions públiques, empreses operadores de transport i altres entitats públiques o privades relacionades amb els serveis objecte del contracte.

2. Funcions principals

- Atendre i donar resposta a les persones usuàries i entitats destinatàries del servei.
- Gestionar consultes presencials, telefòniques, electròniques, telemàtiques i digitals.
- Informar sobre títols de transport, tarifes, zones, bonificacions i altres aspectes relacionats amb el sistema tarifari integrat, d'acord amb la informació i els criteris facilitats per l'ATMG.
- Orientar les persones usuàries sobre línies, horaris i serveis de transport i, quan correspongui, adreçar-les als canals d'informació de les empreses operadores o a les fonts d'informació indicades per l'ATMG.
- Vendre, carregar, recarregar o regularitzar títols de transport, quan correspongui.
- Gestionar queixes, suggeriments, reclamacions i incidències.

- Registrar les actuacions realitzades i garantir-ne la correcta traçabilitat.
- Realitzar el control, arqueig i liquidació de caixa i la custòdia dels imports recaptats, d'acord amb els procediments establerts per l'ATMG.
- Utilitzar les aplicacions, sistemes i eines tecnològiques facilitats o autoritzats per l'ATMG.
- Donar suport a campanyes informatives, enquestes de satisfacció i altres actuacions vinculades al servei.
- Participar en la gestió dels canals telemàtics, digitals i serveis de missatgeria instantània.
- Supervisar o validar, quan correspongui, les respostes assistides mitjançant eines digitals, sistemes automatitzats o d'intel·ligència artificial.
- Qualsevol altra funció relacionada amb les anteriors i necessària per a la correcta prestació del servei objecte del contracte.

3. Requisits

El personal destinat a l'atenció directa haurà de disposar dels coneixements, la formació i l'experiència necessaris per desenvolupar adequadament les funcions del lloc.

Com a mínim, haurà de disposar de:

- Coneixements i formació adequats per al desenvolupament de les funcions de gestió administrativa i d'atenció a les persones usuàries.
- Els requisits lingüístics que estableixin els plecs de clàusules administratives particulars.
- Coneixement suficient de castellà i anglès per garantir una atenció adequada a les persones usuàries, en els termes establerts en els plecs.
- Coneixements d'ofimàtica, eines digitals i canals d'atenció.
- Capacitat per utilitzar les aplicacions i sistemes de gestió vinculats al servei.
- Experiència o capacitat acreditable en tasques d'atenció a les persones usuàries.
- Coneixements o capacitat d'aprenentatge del sistema tarifari integrat i dels serveis gestionats per l'ATMG.
- Coneixement de l'àmbit territorial de l'ATMG i del territori en què són aplicables els seus títols de transport, suficient per orientar i informar les persones usuàries de manera àgil i autònoma.
- Coneixement i compromís de compliment de les obligacions de confidencialitat, protecció de dades i seguretat de la informació.

No s'exigirà una titulació acadèmica específica, sens perjudici dels requisits de formació, experiència, coneixements i competències que estableixin els plecs de clàusules administratives particulars.

4. Competències

- Orientació a la ciutadania i vocació de servei públic.
- Habilitats comunicatives, empatia i capacitat d'escolta.
- Capacitat per gestionar consultes, incidències, queixes i reclamacions.
- Capacitat de treball en equip i de coordinació.
- Organització, planificació i gestió adequada del temps.
- Flexibilitat i capacitat d'adaptació als canvis de procediments, serveis, tarifes i eines tecnològiques.

- Rigor en la gestió documental i capacitat per aplicar protocols, **procediments i instruccions**.
- Responsabilitat en el tractament de dades personals i informació confidencial.
- Capacitat d'utilització dels canals digitals i de les eines tecnològiques de suport a l'atenció.